ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN –TELEMEDELLÍN

INFORME PQRS ABRIL DE 2021

MARCO NORMATIVO: Es importante establecer que este componente pertenece a una línea transversal institucional, atendiendo lo dispuesto en el siguiente marco legal:

- *Artículo 23 Constitución Política de Colombia1991. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."*
- *Artículo 219 Constitución Política de Colombia 1991. "La Fuerza Pública no es deliberante; no podrá reunirse sino por orden de autoridad legítima, ni dirigir peticiones, excepto sobre asuntos que se relacionen con el servicio y la moralidad del respectivo cuerpo y con arreglo a la ley. Los miembros de la Fuerza Pública no podrán ejercer la función del sufragio mientras permanezcan en servicio activo, ni intervenir en actividades o debates de partidos o movimientos políticos."*
- *Artículo 22 del Código Contencioso Administrativo. "Las peticiones a que se refiere el artículo 12 de la presente ley deberán resolver por las autoridades correspondientes en un término máximo de diez (10) días. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes. El funcionario renuente será sancionado con la pérdida del empleo."*
- *Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- *Memorando 20170482, emitido por la Secretaría General*

No obstante, conforme a las circunstancias de tiempo, modo, lugar y la aplicación de nueva legislación, los términos y oportunidades de respuesta deberán acogerse a las modificaciones que frente a PQRS se realicen.

La Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, cuenta con un sistema que permite a los ciudadanos presentar sus PQRS a través de la página web del Canal, y la que una vez radicada por el sistema se direcciona por un colaborador a la dependencia que se considera adecuada para tramitar su respuesta, es importante indicar que las solicitudes que se radican por otro medio, se tramitan por la misma plataforma con la que cuenta el Canal.
Conforme lo expuesto, la Entidad viene realizando mejoras conforme las experiencias internas y externas de la aplicación del sistema y las recomendaciones legales.

OBJETO DEL INFORME: El presente informe tiene por objeto mostrar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias de la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, durante el mes de abril de 2021, los datos que se plasman en el presente informe son tomados de la plataforma de PQRS con la que cuenta Telemedellín.

A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, por tipología y canal de atención, gestionados durante el mes de abril de 2021, con el fin de visualizar y analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones realizadas por los ciudadanos, las cuales se recepcionan, clasifican y se asignan al área correspondiente, para que sean resueltas de conformidad con los términos de ley y de esta forma brindar una atención integral a los usuarios.

CANALES DE ATENCIÓN

SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL MES DE MARZO DE 2021

Las solicitudes recepcionadas en la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín durante el mes de abril de 2021 fueron **77**, las cuales una vez radicadas por el sistema se direccionaron por un colaborador a la dependencia que se consideró adecuada para tramitar su respuesta, previa verificación de su contenido, acción que es realizada por la Secretaría General.

De conformidad con la anterior información, el número de solicitudes recepcionadas disminuyó en comparación con el mes de marzo de 2021, dónde se atendieron **92** solicitudes en la plataforma de PQRS del Canal.

Para el análisis de la información correspondiente al mes de abril de 2021, las solicitudes recepcionadas se han agrupado de la siguiente forma:

- Canales de atención al usuario
- Tipología de las solicitudes
- Dependencias que realizaron el respectivo tramite

Canales de atención Las solicitudes se recibieron por diferentes canales de atención, como se muestra a continuación:

CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECEPCIONADAS
Página Web	60
Paginas externas	14
Oficina de archivo	3
Teléfono	0
Total	**77**

La Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín viene implementando todos los recursos tanto técnicos como humanos para dar trámite a las solicitudes que se radican por los canales de atención con los que cuenta el Canal, así mismo impulsa una comunicación incluyente y bidireccional con la ciudadanía, brindándole todos los medios para facilitar la participación de los ciudadanos.

Tipología de las solicitudes El manual de atención a la audiencia, anunciantes, clientes y ciudadanía (PQRS) y la coordinación de transparencia y calidad de la Asociación Canal Local de Televisión de Medellín – Telemedellín, cuenta con (12) tramites registrados para atender las solicitudes de la ciudadanía, con base en los cuales se presenta la distribución de las solicitudes recibidas durante el mes de abril del hogaño.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DIAS
Felicitación	5	1
Petición de consulta	5	3
Petición de documentación	8	6
Petición de información	23	7
Petición de interés particular	10	4
Petición de interés general	3	4
Queja	4	1
Reclamo	0	N/A
Rectificación	2	1
Solicitud certificado laboral	13	3
Solicitud cotización	1	14
Sugerencia	3	2
TOTAL	**77**	**N/A**

Dependencias que realizaron el respectivo tramite:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Secretaría General	25
Dirección operativa de Programación	24
Dirección de Noticias	10
Dirección operativa de Producción	7
Dirección Operativa de Agencia y Central de Medios	5
Dirección de Unidad Técnica	2
Dirección Administrativa y Financiera	1
Dirección de Gestión Humana	1
TOTAL GENERAL	**75**
NOTA: Dos (02) solicitudes fueron eliminadas ya que se repitieron.	

ACCIONES TENDIENTES A MEJORAR:
Capacitación directa y continua para los usuarios que se identifiquen con dificultades en el manejo de la plataforma, además de la capacitación para los nuevos directivos del Canal.
Aplicación de acciones de mejora para efectuar mediciones y seguimientos a los resultados que permitan la generación de acciones correctivas y preventivas.
Actualización de las preguntas frecuentes en la página web de Telemedellín.
Implementación de una campaña institucional que tenga como objetivo ilustrar el procedimiento para la radicación de las PQRS por el aplicativo de la página web del Canal, todo esto tendiente a mejorar la comunicación bidireccional con la ciudadanía.

Descripción de la solicitud

Respetada Señora Mabel Rocio López

Su excelente gestión en La dirección del canal me enorgullece enormemente pues es usted digna representante de los valores que han hecho grande nuestra ciudad y el departamento y el país .
Su sensibilidad con las diferentes problemáticas que enfrentamos como sociedad , los invaluables servicios sociales durante la pandemia , el crecimiento del canal ,
la variada y amena programación -dirigida a todos los públicos -y, sobretodo , mantener y fomentar la fe de nuestros mayores .....Eso y mucho más -en medio de la más grave crisis de la humanidad - trae la alegría a nuestras vidas cuando pareciera que ya no es posible en medio de este gris panorama .
!Gracias infinitas .
Su infatigable y excelsa labor deja la más hermosa huella para las futuras generaciones .
Afectuoso saludo
Luz Dary Arango C

Cordial Saludo,

En atención a la PQR radicada en Telemedellín el día 2021-04-19 con número de seguimiento **TM20213601**, y en cumplimiento con lo establecido en la ley 1437 de 2011 nos permitimos dar respuesta a su solicitud:

¡Muchísimas gracias por su comunicación!, Telemedellín es el Canal de la Ciudad y tiene como filosofía que lo que pase en Medellín, se vea por Telemedellín, con ese aire de cercanía, de lo nuestro y reflejando lo que somos en el "Aquí Te ves" La gerente, Mábel López es una enamorada de la televisión pública y siempre está creando nuevos contenidos que reflejen nuestro sentir, nuestra forma particular de ver las cosas.

Le compartiremos esta carta a la gerente, que la hará muy feliz y será un motor para seguir trabajando por el Canal de la Ciudad, esperamos seguir contando con su valiosa compañía.

En Telemedellín su opinión cuenta, por eso "Telemedellín" es en esencia, la promesa que nos mueve y nos compromete a trabajar y seguir siendo un espacio de la ciudad y para las personas.

Atentamente,

En Telemedellín su opinión cuenta, por eso "Telemedellín" es en esencia, la promesa que nos mueve y nos compromete a trabajar y seguir siendo un espacio de la ciudad y para las personas.

¡GRACIAS!